

St. Gallen, 22. Januar 2016

Schweizerische Südostbahn AG
Bahnhofplatz 1a
CH-9001 St. Gallen
Tel. +41 58 580 70 70
Fax +41 58 580 73 33

Ursel Kälin
Unternehmensentwicklung
Mediensprecherin
Tel. +41 58 580 73 79
ursel.kaelin@sob.ch

www.sob.ch

Medienmitteilung

Mustersitz-Favoriten sind erkoren

Mit einer Umfrage im Voralpen-Express (VAE) hat die Schweizerische Südostbahn AG (SOB) die Bedürfnisse und Wünsche der Reisenden abgeholt und sie nach ihrer bevorzugten Sitzgelegenheit befragt. Die Auswertung der rege genutzten Umfrage zu den Mustersitzen liegt nun vor. Sie wird durch interne Tests ergänzt.

Bei der SOB wird zurzeit das Projekt „Beschaffung neues Rollmaterial“ vorangetrieben. Vom 10. August bis Ende Oktober 2015 waren auf dem Voralpen-Express (VAE) zwei spezielle mit Mustersitzen ausgerüstete Wagen unterwegs. Die Reisenden konnten die Sitze in der 1. und 2. Klasse ausprobieren und bewerten. Mehr als erwartet, nämlich 1533 Personen haben die Sitze im VAE auf der Strecke zwischen St. Gallen und Luzern getestet und an der Umfrage teilgenommen. „Das zeigt klar, dass wir damit richtig liegen, bei der Beschaffung unserer neuen Fahrzeuge die Reisenden mit einzubeziehen, zumal Sitzgelegenheiten wesentlich zur Zufriedenheit beitragen“, konstatiert SOB-Projektleiter Daniel Toggweiler.

Bequem, weich und breit

Die Stichprobenauswertung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Institut für Qualitätsmanagement und Angewandte Betriebswirtschaft der Fachhochschule St. Gallen. Die Form des Sitzes, Sitzfläche, Rückenlehne, Weichheit des Sitzes, Polsterung und Kopfstütze, aber auch das Material der Armlehne bewerteten die Reisenden. Die Sitze der 1. als auch der 2. Klasse sollen bequem und grosszügig konzipiert sein. Während die Reisenden der 1. Klasse zwei Armlehnen in der Mitte und teils das Material analog jetzigem VAE wünschen, steht bei den Reisenden der 2. Klasse die Hygiene der Armlehne im Vordergrund. Sie bevorzugen eine Armlehne aus Holz oder Kunststoff.

Unterhalts- und Pflegekriterien

Auch die SOB-Mitarbeitenden aus Unterhalt und Reinigung prüften während der Testphase die Mustersitze. Dabei standen die Lebenszykluskosten – Erneuerung der Polsterung, Unterhalt, Reparatur und Reinigung – im Vordergrund. Und dabei zeigte sich, dass die Favoriten der Kundinnen und Kunden nicht gleich gut abschnitten. Der von den Reisenden bevorzugte 1.-Klass-Sitz belegte in diesem Testverfahren den letzten Platz. Der 2.-Klass-Sitz, der die

Reisenden überzeugte, erreichte aus technischer Sicht den 2. Rang. Herauskrystallisiert sind nun diejenigen Qualitätskriterien, die ein Sitz sowohl aus Sicht der Reisenden als auch des Betreibers erfüllen muss. Die Umfrageerkennnisse und die Ergebnisse der technischen Prüfung werden bei der Auswahl der Sitzkriterien mitbestimmend sein.

Folgeprojekt in der Bahnwelt

Das öffentliche Interesse an dieser VAE-Kundenumfrage war so gross, dass die BLS beschloss, im Rahmen ihrer Fahrzeugbeschaffung ihre Kundinnen und Kunden ebenfalls zu befragen. Die Mustersitze sind dort noch in der Testphase. Aber auch die Sitzhersteller sind vom SOB-Projekt „VAE-Bestuhlung“ angetan und erwarten gespannt die Ergebnisse.

Foto 1: Favorit aus Kundensicht 1. Klasse

Foto 2: Favorit aus Kundensicht 2. Klasse

Zeichen inkl. Leerzeichen: 2'858